



You have downloaded a document from
RE-BUŚ
repository of the University of Silesia in Katowice

Title: O rozmowie urzędowej : uwagi po lekturze książki Mariusza Rutkowskiego "Rozmowa urzędowa. Analiza konwersacyjno-dyskursywna" (Warszawa 2015, 314 s.) [recenzja]

Author: Jacek Warchala

Citation style: Warchala Jacek (2016). O rozmowie urzędowej : uwagi po lekturze książki Mariusza Rutkowskiego "Rozmowa urzędowa. Analiza konwersacyjno-dyskursywna" (Warszawa 2015, 314 s.) [recenzja]. "Forum Lingwistyczne", Nr 3 (2016), s. 143-150



Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Bez utworów zależnych Polska - Licencja ta zezwala na rozpowszechnianie, przedstawianie i wykonywanie utworu jedynie w celach niekomercyjnych oraz pod warunkiem zachowania go w oryginalnej postaci (nie tworzenia utworów zależnych).



UNIwersYTET ŚLĄSKI
W KATOWICACH



Biblioteka
Uniwersytetu Śląskiego



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego

O rozmowie urzędowej
Uwagi po lekturze książki Mariusza Rutkowskiego
Rozmowa urzędowa. Analiza konwersacyjno-dyskursywna
(Warszawa 2015, 314 s.)

Rozwojowi sfery administracyjno-prawnej państwa towarzyszy kształtująca się przez wieki specyficzna odmiana języka ogólnego, oficjalnego, którą określa się zwykle jako polszczyznę urzędową, czyli odmianę ujawniającą się przede wszystkim w piśmiennictwie użytkowym, w komunikacji w urzędach, biurach czy kancelariach. Nazywa się ją także polszczyzną kancelaryjno-urzędową, retoryczno-urzędową, prawną (z dwiema odmianami: prawnych przepisów i prawnych norm), odmianą prawniczą, wreszcie stylem regulująco-komunikującym. Dodatkową niejasność wprowadza, jak widać, nomenklatura językoznawcza, która każe widzieć tu albo odmianę, albo styl, albo czasami po prostu język.

Komunikacja w sferze administracyjno-prawnej doczekała się już sporej liczby opracowań naukowych, głównie językoznawczych i prawniczych, dość precyzyjnie identyfikujących i opisujących jej gatunki, takie jak pisma urzędowe, listy, petycje, prośby, zażalenia, ustawy, rozporządzenia, uchwały, a także na przykład instrukcje; w publikacjach zestawiano podstawowe cechy wyróżniające ten typ komunikacji: dyrektywność, bezosobowość, dążenie do standaryzacji i precyzji sformułowań, ale też pewną szablonowość i stereotypowość, a nawet manieryczność, skomplikowanie składni i idiomatyczność przejawiającą się w używaniu pewnych utartych zwrotów, zwłaszcza rozpoczynających lub kończących tekst urzędowy¹.

Rozwiniętym badaniom nad tekstami pisanymi w sferze administracyjnej państwa towarzyszy jednak tylko marginalna refleksja na temat języka mówionego w urzędach i komunikacji wynikającej z bezpośrednich kontaktów urzędnik – petent. Rozważane są tu wprawdzie zagadnienia komunikatywności języka w codziennych kontaktach obywatela z urzędem, zagadnienia grzeczności, zrozumiałości procedur dla petentów, co w pewnym sensie narzuca i czego wymaga Europejski Kodeks Dobrej Administracji, rozważana jest postawa etyczna urzędnika (ŚWIĄTKIEWICZ, 2003), ale wyraźnie odczuwa się brak lingwistycznej i dyskursywnej analizy tej odmiany polszczyzny urzędowej, która realizowana jest w formie mówionej, w sytuacji bezpośredniego kontaktu, w chwili, gdy petent spotyka się *face-to-face* z urzędnikiem. Tę lukę dobrze wypełnia niedawno opublikowana praca Mariusza Rutkowskiego *Rozmowa urzędowa. Analiza konwersacyjno-dyskursywna*, poświęcona właśnie analizom aktów komunikacyjnych odbywających się między urzędnikiem a klientem i składających się na makrotekst całej rozmowy.

W pracy Rutkowskiego standaryzacja i unifikacja jako wymogi stylu/języka urzędowego spotykają się ze zindywidualizowaniem postaw i zachowań, spraw i problemów, z jakimi przychodzą do urzędu petenci. Uniformizacja i standaryzacja, uważane przez wszystkich

¹ Doskonałą syntezę badań nad odmianą urzędową wraz z obszerną bibliografią przedstawiła Ewa Malinowska (por. MALINOWSKA, 2013: 467–486).

badaczy za cechy konstytutywne odmiany urzędniczej, przeciwstawione są zindywidualizowaniu języka petentów, którzy nie zawsze potrafią dostosować się do wymogów owej standaryzacji. Autor próbuje przyjrzeć się zarówno petentowi, jak i urzędnikowi. Ten drugi ma za sobą przepisy prawne i wymóg stosowania się do procedur, a przed sobą żywego obywatela z mniej lub bardziej nieprzewidywalnymi problemami, punktami widzenia, wreszcie częstą nieumiejętnością zwięzłego i logicznego sformułowania swojego stanowiska w danej sprawie.

Mariusz Rutkowski poddaje analizie wszystkie fazy rozmowy – od frazy powitania, aż po zakończenie i pożegnanie; rozmowa-dialog rozważana jest z dwóch głównych perspektyw: urzędnika i klienta-interesanta. Autor próbuje też uchwycić z perspektywy obu uczestników interakcji ich strategie komunikacyjne prowadzenia rozmowy, ale też „poddawania się” jej, włączając w to strategie władzy i wiedzy, które warunkują przebiegi dialogów. Zastosowana przez autora metoda postępowania to analiza konwersacyjna z elementami analizy dyskursywnej, wzbogacona w niektórych fragmentach o elementy charakterystyczne dla współczesnych osiągnięć krytycznej analizy dyskursu (KAD). Analiza konwersacyjna jako metoda jest dziś już nieco przebrzmiała, dobrze się więc stało, że Rutkowski przypomina ją, ponieważ w polskiej literaturze ciągle jeszcze, jak się wydaje, nie powiedziała ona ostatniego słowa.

Niezbywalnym walorem tej pracy jest bardzo bogaty, autentyczny materiał dźwiękowy, zebrany i opracowany przez autora we współpracy z urzędnikami, którzy nagrania przeprowadzili. Fakt, że odbywały się one w naturalnych warunkach, bez udziału „osób trzecich” daje rękojmię autentyczności sytuacji komunikacyjnej. Autor dysponuje zatem materiałem badawczym zbliżonym do ideału autentyczności i spontaniczności, dzięki czemu badania są wiarygodne i mają sporą moc poznawczą.

Zanim, jako czytelnicy, możemy się zapoznać z materiałem badawczym, autor dokonuje charakterystyki sytuacyjnej, w jakiej odbywać się będą rozmowy – charakteryzuje pojęcie instytucji i tworzy schemat komunikacyjnej zależności dwu podmiotów: urzędnika (U) i klienta (K). Zbyt przy tym, jak się wydaje, idealizuje sytuację wzajemnej zależności obu aktantów. W ustabilizowanych demokracjach zachodnich rzeczywiście można mówić o realizacji zasady pomocy ze strony teoretycznie nadrzędnego podmiotu, jakim jest urzędnik. Tu pojawia się jednak moje pierwsze pytanie: Do jakiego stopnia pewien układ, pielęgnowany i kształtowany w okresie tzw. realnego socjalizmu, gdy klient był petentem w tym najbardziej pejoratywnym znaczeniu tego słowa, oddziałuje do dziś zarówno na zachowanie się K, jak i na postępowanie U? Rutkowski pisze wprawdzie, że niektóre zachowania urzędników i klientów, jako dwóch grup społecznych, ciągle opierają się w pewnych punktach na zasadzie sprzeczności interesów i postrzegania klientów jako tych, którzy chcą oszukać urząd, a urzędników jako skłonnych do działania korupcyjnego (wciąż panuje przekonanie o tym, że „bez łapówki się nie obejdzie”), ale zaprezentowany (jakoś przecież dobrany i wyselekcjonowany) materiał albo tego nie potwierdza, albo autor nie był dość wyczulony na tego typu niuansy. Przeobrażenia w urzędach jednak nastąpiły, wyraźnie widać zmiany w relacji między obu podmiotami komunikacyjnymi, czyli między urzędnikami a interesantami. Zauważamy to na przykład w zmianie nazewnictwa: już nie *petent* przychodzi do urzędu, ale *interesant*; urzędnik natomiast pełni dziś raczej funkcję doradcy niż „ostatecznej instancji”. Taka zmiana relacji lokutorów została w pracy podkreślona i dobrze osadzona

na tle sytuacji urzędnika i interesanta w warunkach kulturowych dawnej Polski, przede wszystkim PRL, bo niski kapitał społeczny, zespół uprzedzeń i lęków pojawiających się, gdy zmuszeni jesteśmy do kontaktu z urzędem, ma swoje źródła w dawnej i najnowszej historii. A zatem przed nami ciągle daleka droga do społeczeństwa obywatelskiego, czyli takiego modelu, jaki spotykamy na przykład w państwach skandynawskich.

Rozważania na temat formuł inicjalnych dialogów pozostawiają pewien niedosyt – autor bowiem skupił się raczej na omówieniu (dedukowaniu) tego, co urzędnik ma na myśli, zamiast podjąć próbę choćby prostej typologii, która akurat w tym wypadku (dość sztywnych formuł) jest jak najbardziej uzasadniona; na przykład formuła uprzedzająca i następująca, formuła emocjonalna lub sformalizowana, zindywidualizowana lub kliszowa. Oto jedynie propozycje (przykładem tego niech będą rozmowy oznaczone symbolami: R33 czy np. R44, wers 64, R47 i in.). Trudno mi też zaakceptować w pełni rozwiązania autora, który konsekwentnie chce stosować metodę analizy konwersacyjnej, indywidualizującej każdą wypowiedź (każdy przejaw dialogu), ale niestety zwykle od niej odchodzi, dając się bardzo często ponieść interpretacyjnej strategii „czytania w myślach” – zarówno urzędnika, jak i petenta. Prowadzi to nie tyle do analizy, ile do szeregu sugestii na temat, co miał U lub K na myśli, wypowiadając takie to a takie słowa.

W rozdziale *Przedstawienie sprawy* dużą rolę odgrywają narracje, zwykle przygotowane przez klienta wcześniej, przemyślane, dlatego stanowiące dość zwartą formułę spójnego opowiadania (por. R22); narracje będące elementem rozmowy bywają przerywane, sterowane przez urzędnika, dlatego zapewne da się tu uchwycić wiele dość konwencjonalnych typów dialogu narracyjnego i strategii prowadzenia konwersacji zarówno przez klienta, jak i przez urzędnika. Szkoda, że autor poprzestaje na przytoczeniu i wyjaśnieniu kilku izolowanych przykładów – ciekawych, to prawda, ale pewnie niewyczerpujących całości możliwych formuł. Bardzo często też takie interpretacje indywidualnych przypadków mogą być błędne lub wątpliwe, dla porównania w R23 – interpretacja wersu 26 jako przykładu braku zaufania do sprzedawcy jest tylko jedną z możliwych interpretacji frazy ze słówkiem-operatorem *osobiście*.

Więcej wątpliwości wzbudza zastosowanie przez Rutkowskiego bardzo przydatnego skądinąd i celnego terminu *formatowanie*, rozumianego jako „próba spojrzenia [na sprawę] z punktu widzenia urzędu, a więc sprofilowanie jej w taki sposób, by mieściła się w określonym kanonie prawno-administracyjnym” (s. 116). Nie wszystkie jednak przypadki, określane jako formatowanie, nazwałbym właśnie w ten sposób. Wiele z nich to raczej zwykłe wyjaśnianie niż formatowanie. To drugie, jak sądzę, należy zarezerwować jedynie dla strategicznego zabiegu przeformułowania słów klienta na sposób urzędowy, swoistej translacji strategicznej, która zwykle prowadzi do uzyskania przewagi perswazyjnej przez urzędnika. Nieznajomość terminologii i klisz urzędniczych powoduje, że klient, zwłaszcza „mniej rezolutny”, nie potrafi we właściwy sposób zareagować na zabieg formatowania i „oddaje pole”, daje się łatwiej przekonać i nakłonić do przyjęcia innego niż jego własny punktu widzenia. Ale są też przykłady, w których urzędnik, podejmując zabieg formatowania, próbuje po prostu zmienić rzeczywistość. O ile w R26 w istocie mielibyśmy przykład formatowania, o tyle w przykładzie R27 już raczej mamy do czynienia i z formatowaniem, i z wyjaśnieniem, które to strategie nie zostały tu wyraźnie oddzielone lub dostatecznie zróżnicowane. Formatowanie i wyjaśnianie, jako się rzekło, to dwie różne strategie zasto-

sowane w rozmowie (dwa różne akty mowy). I formatowanie, i wyjaśnianie przygotowują fazę „formułowania zaleceń”. Jednocześnie pojęcie formatowania, wydaje się, jest stosowane przez autora w kilku, a przynajmniej w dwóch, znaczeniach: po pierwsze, jako przełożenie (zwykle) wyrażen potocznych na urzędowe, po to, by doprecyzować problem lub ująć go tak, aby było to wygodne dla urzędnika, a także dla sprawy przez niego rozpatrywanej; po drugie, w sensie „wprowadzenia strategii wyjaśniającej” – nawet gdy urzędnik używa i słownictwa, i wyrażen potocznych, nie oficjalnych.

Analiza formuł zamykających (s. 129–134), a zwłaszcza potocznego *dobra* (także: *dobrze*) w dialogu nr R33 pokazuje, że konsekwentnie stosowana przez autora metoda domniemania intencji może być zwodnicza. Skoro mamy do czynienia z żywą mową, konieczne wydaje się uzupełnienie analizy o intonacyjny wymiar dialogu i refleksję nad sferą suprasegmentalną: *dobra* z przedłużonym *o* byłoby raczej sygnałem zniecierpliwienia i lekceważenia; ale z krótkim *o* może być też idiolektalną cechą stylu mówienia (w tym wypadku) klienta lub nawet próbą zmniejszenia dystansu i zatarcia konfliktu. Trzeba wziąć pod uwagę, że potoczność jest strategią konwersacyjną „wielorakiego użycia”. Interpretacja tej kwestii przez autora wydaje się nie tyle błędna, ile jednostronna lub niepełna, nieuwzględniająca innych możliwych wyjaśnień takich konwersacyjnych elementów, jak pauza czy intonacja opadająca lub wznosząca. Przedłużone *y::* zostało przez Autora ujęte jako „wskaźnik gotowości”, choć może to być równie dobrze wskaźnik niepewności lub zwykła (inicjalna) pauza wypełniona. W tym miejscu upomniałbym się o zagadnienie milczenia jako elementu strategii konwersacyjnej. Kwestia ta nie została rozwinięta, a szkoda, bo to ciekawy problem, mający już sporą literaturę. O ile wiem, nie analizowano tego zagadnienia z punktu widzenia strategii rozmowy urzędniczej. Takich zauważonych wprowadzie, ale nierozwiniętych przez autora problemów jest więcej. Szkoda na przykład, że problem jawnych aktów władzy (R111/33), takich jak groźby lub zawałowane groźby, nie został głębiej przeanalizowany; upomniałbym się także o poszerzenie kwestii zwrotu bezpośredniego po imieniu (w przypadku bardzo ciekawej w całości analizy dialogu R113) jako ewidentnego elementu budowania pozytywnych relacji między U i K. Jest to o tyle istotne, że zagadnienia te, słusznie, znalazły się w rozdziale poświęconym negocjowaniu i konstruowaniu relacji między nadawcą a odbiorcą (rozdział IV – ostatni).

W negocjowaniu relacji i symetrii statusów poszczególnych uczestników konwersacyjnych wymian ważną rolę odgrywają też zdrobnienia. Rutkowski dostrzegł funkcję strategiczną form zdrobniałych, choć potraktował problem dość pobieżnie. Może dlatego, że w prezentowanym materiale zdrobnień nie ma wiele. A przecież współcześnie jest to częsty zabieg strategiczny, także w sferze publicznej, zmierzający do zmniejszania dystansu, ocieplania kontaktu, wywoływania pozytywnego nastawienia do nadawcy, wreszcie likwidowania sytuacji konfliktowej. Gdyby cały zebrany materiał (a nie tylko ten wybrany do publikacji) istotnie nie potwierdził dużej frekwencji form deminutywnych, to byłby to ważny sygnał odrębności gatunkowej dialogów w urzędach.

Konsekwentne stosowanie metody analizy konwersacyjnej i żywioł opowiadania przysłaniający często partie interpretacyjne sprawia, że widzimy poszczególne wyrażenia lub leksemy, ale umykają nam mechanizmy; nie uzyskujemy na przykład wiedzy na temat markerów stylistycznych lub leksykalnych, wprowadzających w miarę regularnie pewne strategie stylistyczne i retoryczne. Przykładem niech będzie *mhm*. Może to być zarówno

sygnał potwierdzenia, akceptacji, jak i zakończenia kwestii, lub też po prostu sygnał wysłuchania, niekoniecznie wprowadzający akceptację: „wysłuchałem, rozumiem, że skończyłeś swoją kwestię”, a także sygnał: „słucham cię pilnie”. Użycie tego markera nie musi więc oznaczać, jak pisze autor, jedynie potwierdzenia odbioru, lecz po prostu podtrzymanie konwersacyjnego przebiegu lub sygnał wysłuchania tego, co klientka miała do powiedzenia. Tu także intonacja poinformowałaby nas o właściwym znaczeniu.

Analiza pojedynczych dialogów bez uwzględnienia na przykład czynników socjolingwistycznych powoduje, że przy interpretacji R66 należy potraktować przebieg konwersacji jako rozmowę z próbą przejęcia inicjatywy lub – ujmując to inaczej – władzy, a tak się nie dzieje. Ten dialog wyraźnie jest prowadzony „pod” interesantkę, która okazuje się nieprzygotowana językowo, ma kłopoty z przejściem na kod urzędowy, nie rozumie prawdopodobnie w pełni tekstu pisanego, a w każdym razie może mieć z tym poważne kłopoty, i nie włada dostatecznie dobrze odmianą urzędową języka. To jest inna strategia prowadzenia rozmowy niż strategia z klientem/interesantem przygotowanym. Będziemy tu mieli do czynienia z różnymi strategiami, ale tego zastrzeżenia autor nie czyni, co sprawia, że analiza w tym punkcie pozostaje niepełna lub wręcz nieprawdziwa.

W przypadku R68 mam wątpliwości, czy w istocie dialog w części środkowej (wers 5) jest „obroną twarzy” w sensie Goffmanowskim. Nie wiem, czy taki jest zamiar klienta, a nawet wątpiłbym w to, ponieważ klient nie ma tu powodu do obrony twarzy, z góry sytuując się na pozycji podrzędnej, nie wyrażając żadnych sądów, a jedynie zawołowane sądy-pytania („mógłbym wykonywać te uprawnienia, prawda(?)”). Niezaznaczona i nieuwzględniona w analizie intonacja pytajna zmienia radykalnie sens rozmowy w tym punkcie. Klient stosuje sokratejską zasadę pytań z założoną z góry, w jego mniemaniu (jest przygotowany do rozmowy), odpowiedzią potwierdzającą. To potwierdzenie wydaje się jedynie formalnością, podczas gdy klient prawdopodobnie przygotowuje grunt pod ważniejszy i trudniejszy problem lub utwierdza się tylko w przekonaniu, które powziął wcześniej, a które w konfrontacji z urzędnikiem może okazać się błędne – ze względu na to, że czegoś nie doczytał, nie zna jakiegoś „ukrytego” przepisu itd. A zatem interpretacja zmierzająca do wykrycia tu strategii „obrony twarzy” – jak sądzę – nie ma chyba uzasadnienia. Zakończenie rozmowy według mnie nie sankcjonuje asymetrii wiedzy i kompetencji, ale wręcz przeciwnie: potwierdza symetrię wiedzy i tworzy (być może, bo dalszego ciągu tego dialogu nie mamy) płaszczyznę do podjęcia innej, na przykład trudniejszej, kwestii. Klient bowiem wyraźnie w końcowym pytaniu sytuuje dialog na płaszczyźnie wiedzy wspólnej. W tym względzie interpretacje moja i autora raczej się różnią, choć zakładam również, że jakieś inne czynniki, na przykład suprasegmentalne, niezaznaczone jednak, rozstrzygają inaczej.

W ciekawie rozpatrywanym przez autora aspekcie strategii wiedzy i władzy dialogi R74 i R75 stanowią, jak sądzę, przykład strategii „oddawania władzy”: urzędnik próbuje oddać inicjatywę w ręce klienta, choć w tym wypadku K nie potrafi jej przejąć. Możemy bez obaw o nadużycie interpretacyjne potraktować tę sytuację jako typowy przykład braku współpracy między U i K. Czy jest to strategia, a zatem uświadomione i zaplanowane działanie ze strony U? Jeśli tak, to jak ją nazwać? Ten przypadek nie ma swojego rozwinięcia ani doprecyzowania teoretycznego, choć wydaje się, że jeśli nie jest nawet szczególnie ważny, to z całą pewnością jest interesujący.

R72 to doskonały przykład retoryki emocjonalnej i działań interesanta obliczonych na wywołanie współczucia (rodzaj *argumentum ad misericordiam*). Rutkowski dokładnie relacjonuje przebieg rozmowy, mniej skupiając się na subtelnych argumentach gromadzonych pieczołowicie przez K i budujących strategię retoryczną pozyskania przychylności przez działanie w celu wzbudzenia współczucia i zjednania sobie życzliwości (*captatio benevolentiae*). Argumenty w całym przebiegu rozmowy są gradacyjnie wzmacniane, następuje uprzedzanie ewentualnych zarzutów, powtarza się wątki związane z wiekiem i zdrowiem, pokazuje się „bezradność starca”, zadaje się retoryczne pytanie o przyszłość, czyni się aluzje do słabej kondycji finansowej, stosuje się klisze społecznego myślenia o dużym potencjale emocjonalnym (emeryt to: problemy ze zdrowiem, brak pieniędzy, nieporadność) itd. W stosowanych strategiach dyskursywnych widzimy sporo intuicyjnie przejmowanych przez rozmówców elementów klasycznej retoryki, o której autor wspomina jedynie krótko w przypisie. Na rozwinięcie zasługiwałaby też retoryczna zasada *narratio* jako przykład strategii perswazyjnej.

Do znakomitej analizy strategii asekuracyjnych chciałbym jedynie dodać, że w świetle R79 strategia ta może prowadzić do uzyskania przewagi także przez interesanta, co warto odnotować. Strategie prowadzą do próby uzyskania przewagi, nawet w sytuacji bezradności, jak to ma miejsce w tym właśnie dialogu. I celem działań nie jest jedynie dowartościowanie urzędnika, jak twierdzi Rutkowski, lecz, w moim mniemaniu, właśnie uzyskanie przewagi K nad U poprzez strategię dowartościowania urzędnika.

Pewna dowolność interpretacyjna, wynikająca zapewne z nadmiernego zaufania badacza do własnej intuicji w odczytywaniu intencji mówiącego, widoczna jest w R82, gdzie autor wyraźnie sugeruje, że K wykorzystuje nieuwagę (?) zajętego wypełnianiem dokumentów U, aby wprowadzić temat odzyskania wydatkowanej sumy. Otóż taka interpretacja działań jest oczywiście możliwa, ale równie dobra, a w moim mniemaniu lepsza byłaby taka, że K po dłuższym zastanowieniu, w chwili przedłużającego się milczenia, próbuje dalej negocjować. A zatem niekoniecznie chodzi o (przebiegłe?) wykorzystanie nieuwagi U, aby przeforsować korzyści dla K. Ten drobniaczek pokazuje, że w niektórych interpretacjach opartych na (intuicyjnym) odtwarzaniu intencji autor popełnia prawdopodobnie błąd nadinterpretacji. Ten sam problem wydaje się pojawiać w R83 i R82 – trudno rozstrzygnąć jednoznacznie, czy jest to strategia wykorzystania nieuwagi, bo uprawnione jest też twierdzenie, że mamy tu do czynienia ze zwykłą kontynuacją negocjacji – ostatecznie klient często nie ogarnia wszystkich aspektów sprawy, myśli zapewne wolniej niż U, ma większe pokłady niepewności, potrzebuje więcej czasu na wprowadzenie nowej informacji.

Powróciłbym jeszcze raz do problemu „obrony twarzy”, do czego skłania mnie analiza dialogu R86. Jest to klasyczny przykład sporu o rację między U i K, a nie obrona twarzy. Wydaje mi się, że autor niewłaściwie interpretuje w tym miejscu ten znany Goffmanowski termin (strategię). „Obrona twarzy” ma miejsce, gdy zagrożona jest tożsamość.

Pojęcie twarzy można zdefiniować jako pozytywną wartość społeczną przypisywaną osobie w danej sytuacji spotkania, gdy inni przyjmą, że trzyma się ona określonej roli. Twarz jest obrazem własnego *ja* naszkicowanym w kategoriach uznanych atrybutów społecznych, przy czym może to być obraz zbiorowy, jak

wówczas, gdy ktoś wystawia dobre świadectwo swojej profesji bądź religii, wystawiając dobre świadectwo samemu sobie.

GOFFMAN, 2006: 5–6

W praktyce interakcji społecznych, takich jak rozmowa, dyskusja itd., mamy zwykle do czynienia z utrzymywaniem, kreowaniem lub obroną własnej twarzy. Czy w tym wypadku zachodzi zatem taka sytuacja? Raczej nie. Spór idzie bowiem przede wszystkim o rację, a nie o tożsamość. Oczywiście w pewnych okolicznościach spór o rację może przekształcić się w „obronę twarzy”, ale w tym przypadku klientka nie chce bronić twarzy, bo U nie nastaje na nią. Rozmowa w istocie ma charakter konfrontacyjny, ale U, upieram się przy tym, nie atakuje twarzy K. Mogłoby się to stać wówczas, gdyby po słowach: „od samego początku Pani tłumaczę” nastąpiła jakaś riposta w rodzaju: „czy sugeruje Pani, że jestem głupia?” – wówczas spór o rację zostałby przeniesiony na poziom obrony twarzy – ale tak się nie stało. Taką „obronę twarzy” widziałbym natomiast w R90 i to w przypadku U, a nie K.

Rozważania na temat strategii konwersacyjnych z punktu widzenia urzędnika są w książce przeprowadzone bardzo interesująco. To niewątpliwie najbardziej inspirująca część pracy. Autor rozpoczyna od sytuacji asymetrii komunikacyjnej między urzędnikiem a klientem. Myślę, że byłoby właściwe rozdzielić dwie asymetrie: „asymetrię władzy” i „asymetrię wiedzy”. To dobrze, że autor zauważa taką możliwość w przypisie, ale nie wykorzystuje tego w prowadzonych analizach. Trzeba bowiem dodać, że obie te asymetrie w zasadzie prowadzą do podjęcia odrębnych strategii komunikacyjnych, czyli w obu wypadkach zabiegi mogą być różne w sprawie rozkładu i wiedzy, i władzy, choć mogą się także pokrywać. Na przykład strategia: „ja wiem lepiej” będzie realizowana i przez klienta, i przez urzędnika, ale nieco inaczej: urzędnik zasłaniać się będzie ustawami, regulaminem, zarządzeniami, których oczywiście nie zna lub może nie zna klient); klient z kolei będzie się upierał przy swoim, denerwować, poszukiwać wsparcia gdzie indziej (chcę rozmawiać z pani przełożonym, z osobą kompetentną itd.). Także w przypadku strategii zadawania pytań wydaje się, że autor mógłby wprowadzić typologię pytań zamiast dawać pojedyncze przykłady dialogów z użyciem pytań, na przykład: pytania otwierające (rozmowę), pytania precyzujące wspólny kod (np. R99/61, R100/123-4), pytania kwalifikujące sprawę, precyzujące problem, precyzujące sytuację; z innej natomiast strony: pytania o rozstrzygnięcie i pytania o rozwinięcie – pierwsze utrwalają sytuację władzy U, drugie wprowadzają grę władzy i wiedzy (np. pozorne przekazanie inicjatywy K).

Książkę Mariusza Rutkowskiego uważam za ciekawy wkład w lingwistyczne rozważania nad (żywym) językiem urzędniczym. Praca ta skłania do dyskusji nad językiem i stylem urzędowym, jego gatunkami oraz dialogiem w ogóle, nad metodami jego badania i możliwością powrotu do metod tradycyjnych, czyli analizy konwersacyjnej i analizy dyskursywnej, ale też otwiera możliwość wzbogacenia tych metod o osiągnięcia krytycznej analizy dyskursu, zwłaszcza tam, gdzie mamy do czynienia z dystrybucją wiedzy i władzy w urzędzie. To ze wszech miar potrzebna i inspirująca do dalszych badań pozycja książkowa.

Literatura

- GOFFMAN E., 2006: *Rytuał interakcyjny*. SZULŻYŃSKA A. tłum. Warszawa, s. 5–6.
- MALINOWSKA E., 2013: *Styl – dyskurs – komunikacja urzędowa*. W: MALINOWSKA E., NOCOŃ J., ŻYDEK-BEDNARCZUK U., red.: *Style współczesnej polszczyzny. Przewodnik po stylistyce polskiej*. Kraków, s. 467–486.
- ŚWIĄTKIEWICZ J., 2003: *Europejski Kodeks Dobrej Administracji. Tekst i komentarze o zastosowaniu kodeksu w warunkach polskich procedur administracyjnych*. Warszawa.